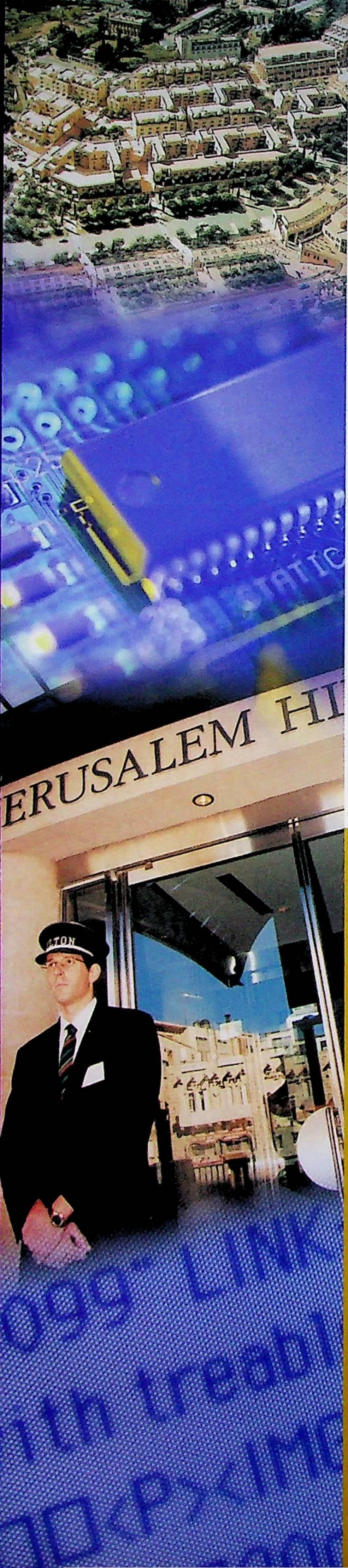
HILTON



מלונות הילטון
מיחשוב לאורך כל הקו

כשאנחנו נכנסים ללובי של אחד ממלונות הילטון וניגשים לדוכן הקבלה, כדי להרשם לחדר שהזמנו או כדי לברר באיזה חדר מתאכסן אורח איתו קבענו להיפגש, איננו מודעים לכך שמאחורי מערכת אדירה זו של בית מלון המתפקדת 24 שעות ביממה, 365 יום בשנה, יש מערך מיחשוב נרחב ומתקדם.

רשת מלונות הילטון שואפת להגיע לשבעה בתי מלון בארץ עד שנת 2000. מהם כבר פועלים כיום שלושה: בירושלים, בתל-אביב ובבאר-שבע. בשלהי השנה הבאה ייחנך באילת מלון הילטון מלכת שבא, מלון עסקי נוסף מוקם עתה בירושלים ושני בתי מלון נוספים נמצאים בשלבי תכנון - בים המלח ובחיפה.

תנופת רשת הילטון בישראל היא חלק מתהליך השלום שהחל בשנת 1994 ומבטאת את הכרת רשת הילטון הבינלאומית בפוטנציאל הגלום בישראל ובעתיד הכלכלי בארץ. כל החוזים להקמת בתי המלון החדשים נחתמו בשנה זו במקביל להסכמי השלום, כאשר מרבית אתרי התיירות המובילים בארץ נלקחו בחשבון.

מלון הילטון תל-אביב, הוותיק ברשת בישראל, נחנך ב- 1965 ולקראת שנת 2000 מושלמת במלון זה הכולל 582 חדרים, תוכנית חידוש בהשקעה של 45 מיליון דולר, שחלקם מוקצה לנושא המיחשוב.

בירושלים הוקם בהשקעה של 100 מיליון דולר מלון חדש לגמרי ובו 385 חדרים, המוגדר ע"י מביני עניין כמלון היפה ביותר במזרח התיכון. המלון, אשר פתח את שעריו ב- 1 בינואר 1998, ממוקם ברחי המלך דוד היוקרתי בקרבה אל העיר העתיקה, תוך שילוב במרכז מסחרי חדש, ומשקיף אל חומות העיר העתיקה ומגדל דוד.

מלון הילטון באר-שבע שבהקמתו הושקעו 30 מיליון דולר, פתח את שעריו ב-1997 ומכיל 257 חדרים. המלון מיועד בעיקר לאנשי עסקים הבאים לנגב. אנשי הילטון מאמינים שהתעשיה בישראל מתפתחת בכיוון הדרום והנגב ורוצים להיות ראשונים במגמה זאת.

כל מלונות הילטון מבוססים על טכנולוגיית מיחשוב מתקדמת. חלק ניכר מעלות ההקמה והשיפוץ של מלונות הרשת בארץ מושקע במיחשוב, כולל חידוש מערכות לשנת 2000 כמו מערכת אחסון הנתונים העורפית שתתבסס על מסד נתונים אורקל.

בכל בתי המלון של הרשת מושם דגש על אורינטציה עסקית מבחינת מיחשוב מערכתי ומענה לכל דרישות אנשי העסקים בחדרים, במרכזי העסקים ובטרקלינים המיוחדים להם. הילטון מפעילה במלונותיה קומות יוקרה עם תהליך קליטה ועזיבה נפרד ומיוחד, וכן תוכנית "פגישה 2000" (Meeting 2000) המותאמת לענות על צרכיהם המיוחדים של אנשי עסקים הזקוקים לחדרי ישיבות ולציוד מתאים.

COMPAQ

המיחשוב כחלק ממערך השירות

שמעון בראון - מנהל פרוייקטים ופיתוח ברשת מלונות הילטון בישראל, הוא הרוח החיה בכל נושא המיחשוב ופרוייקטים מיוחדים של הרשת בארץ. בראון אומר, כי גם בנושא המיחשוב, המטרה היא להעניק שירות - לאורחים ולמחלקות המלון. לכן, לדבריו, "אמינות הציוד מאוד חשובה עבורנו ואפילו קריטית. אנו צריכים מערכות אמינות ביותר עם כמה שפחות 'נפילות' וכשל מערכות".

לרשת הילטון תפישת מיחשוב אחידה לגבי כל מלונותיה בעולם. החומרה המובילה בהילטון ברחבי העולם היא של קומפאק והגישה המיחשובית היא מעבר ממיני/מיינפריים לשרתים ברשת שרת/לקוח. מערכת הפעלת הרשתות בהילטון ישראל היא נובל, וכיום שוקלים מעבר לחלונות NT.

בהילטון תל-אביב 200 מחשבי קומפאק, במלון בירושלים 70 מחשבים ובבאר-שבע כ- 30 מחשבי קומפאק. מערך זה מופעל ע"י 10 שרתי קומפאק בגדלים שונים בשלושת המלונות.

המערכת המרכזית של הילטון בישראל מותקנת על שני שרתי Compaq ProLiant 2500 בעלי זמינות גבוהה תוך שימוש בחידושים של Online Recovery Server ודיסקים שליפים Hot Pluggable בתצורת RAID 5, שכפי שאומר בראון: "מספקים גיבוי כפול ומכופל, מאחר שאנו עובדים במלונאות שהיא מערכת קריטית (Mission-critical) הפועלת 365 X 24 X 7. בטכנולוגיה שהתקנו, אנו מוגנים מרוב הבעיות. במקרה של תקלה בדיסק, אנו שולפים את הדיסק, מחליפים, שולחים לתיקון- והמשתמש לא מרגיש כלום. במקרה הלא סביר שהמחשב כולו נופל, המחשב השני חש זאת, נכנס לפעולה ומחליף את המחשב התקול".

תשתיות התקשורת של הילטון מבוססות על תקשורת 100 מגה-ביט על סיבים אופטיים. מלונות הילטון בארץ מרושתים ISDN, כאשר בירושלים ותל-אביב כל המרכזיה היא ISDN וניתן להקצות קו ISDN לכל חדר.

בעמדות המשתמשים מותקנים בהילטון מחשבי Compaq Deskpro החדישים, שעל אמינותם מעיד שמעון: "ביום שישי אחד צלצלו בביתי הפלאפון והביפר במקביל: 'התקשר דחוף להילטון ירושלים'. התברר כי בשלב ההקמה הניחו 12 מחשבים על דלפק שקרס, והמחשבים נפלו על הרצפה. ביקשתי את העובדים המודאגים להרים את המחשבים ולהפעיל אותם - והכל עבד. עוד הוכחה לאמינות מחשבי קומפאק".

יתרון נוסף של אמינות מחשבי קומפאק, הוא שבכל מערך מיחשוב זה מטפל כח אדם מינימלי של שלושה אנשים בלבד. אמינות מחשבי החברה היא מרכיב חשוב בחישוב עלות הבעלות הכוללת (TCO) של מחשבי קומפאק בהילטון: "כשמדברים על המחיר, יש להביא בחשבון את 3 שנות האחריות שקומפאק נותנת. כשמוסיפים לכך את אמינות הציוד והעובדה שאין קלקולים, מגיעים למחיר של תואם", מדגיש שמעון בראון.

מרכיב חשוב בתרומה להורדת עלות הבעלות של מחשבי קומפאק, היא תכונת הניהוליות הנבונה (Intelligent Manageability) הממומשת עם Insigt Manager, כלי יחודי של קומפאק המאפשר למנהל המערכת לבצע ניהול מצאי השרתים והמחשבים, תצורה וקבלת התרעה בטרם תקלה; הכל מעמדת ניהול יחידה.

רשת הילטון - יש שתיים

כאשר אנו מדברים על רשת הילטון, מסתבר שיש שתי רשתות הילטון: רשת "הילטון קורפוריישן" הפועלת בארה"ב ורשת הילטון הבינלאומית הפועלת מחוץ לארה"ב. השתיים הן חברות נפרדות אך פועלות במקביל, עם מערך שיווק משותף, מרכז הזמנות משותף בהקמה ומערך מיחשוב משותף. ביחד מונות שתי הרשתות 400 בתי מלון ברחבי העולם ומהוות את המותג הידוע ביותר בעולם בענף המלונאות.

בבסיס הפילוסופיה של הרשת עומדת השאיפה להיות בתי המלון העסקיים מס' 1 בעולם. הילטון שוקדת על היותה הרשת המובילה מבחינת מתקנים ושירות, כך שאיש העסקים שמגיע לכל מלון הילטון בחמש היבשות נהנה מתחושה חמימה של בית, עם מענה לכל דרישותיו העסקיות והתאמות אישיות לצרכיו על-פי מאגר נתונים ממוחשב עולמי על אורחי הרשת.



גיל רוזנפלד, מנכ"ל קומפאק ישראל (מימין) ושמעון בראון, מנהל פרוייקטים ופיתוח ברשת מלונות הילטון.

HILTON

תוכנות מתקדמות

התוכנה המרכזית של הילטון היא תוכנת פידליו למערכת ה- Front desk ובמלון יש גם גם מערכת מסעדות - מיקרוס - שהשרתים שלה הם קומפאק בשיטת אל-כשל.

למערכת ה- PMS (Front Office) של הילטון יש ממשקים להרבה מערכות, כמו למערכת מיני בר ממוחשבת, ממשקים למרכזיית המלון לצורך חיובים ומערכת הדואר הקולי, ממשקים למערכת המסעדות, למערכת הסרטים לפי דרישה, וממשק למערכת שב"א (שירותי בנק אוטומטיים).

מערכת ההזמנות הממוחשבת של הילטון מאפשרת פעילות מקוונות להזמנת חדרי מלון מכל מקום לכל מקום בעולם. ההזמנות מגיעות בדואר אלקטרוני ומוזנות אוטומטית במערכת ההזמנות מכל גורם בעולם - מלונות הילטון, משרדי נסיעות וכו'.

בהילטון מקימים כיום את מערכת המכירות העתידית של הרשת, המבוססת על תוכנת פידליו.

"רכשנו עבורה את ה- Notebook החדש ביותר של קומפאק ממשפחת Armada עבור כל איש מכירות", מספר שמעון בראון. "כאשר איש מכירות יוצא לפגישות מחוץ לעיר, הוא טוען במחשב הנייד מידע על לקוחות באזור ספציפי, ומגיע ללקוח עם כל פרטיו על המסך, מעדכן פרטים במקום, רושם תוצאות הפגישה ופעילות. בשובו למלון הוא מחבר את המחשב הנייד לתחנת העגינה, טוען את הנתונים למערכת המרכזית, מבצע מעקב פגישות ומפיק דו"חות.

תוצאות הפגישה משמשות לדיוור ולפעילויות נוספות והמחשב הנייד מקושר למערכת הפידליו בקבלה, למחלקת הארועים וכו'. לאיש המכירות יש במחשב הנייד גם מצגת עם CD-ROM. כך הוא יכול להציג בפגישות את אולמות האירועים ומתקנים אחרים של המלון. בנוסף יש לו כל שירותי המשרד המתקדמים: שיגור פקסים, דואר אלקטרוני וכו', מכל מקום בארץ ובעולם".

כדי להטמיע את המיחשוב בקרב עובדי הילטון, הוקמו בכל מלון מרכזי הדרכה ממוחשבים להכשרת עובדים חדשים לשימוש במחשב. כך, עובדי הקבלה עוברים תוכנית הכשרה של 10 ימים ואף עובד לא מתחיל לטפל באורח לפני שהוא עובר את ההדרכה.
במערכת המסעדות, כל מלצר מזין את ההזמנה במסך מגע, מפיק את החיוב ואת התשלום. לכן גם המלצרים עוברים הכשרה בשימוש במיחשוב.

הפתיחות המיחשובית של הילטון לא מסתיימת כאן: במישור הגלובלי מחליפים כיום את מערך ההזמנות העולמי של הרשת בהשקעה של 30 מיליון דולר. לרשת יש אתר עולמי באינטרנט שבאמצעותו ניתן להזמין ישירות חדרים בכל מלון הילטון בעולם - גם בישראל.

המלך מת - יחי המלך החדש

באמצע שנת 97 דיווחה הילטון לעיתונות כי "פרונטי" - מחשב יבמ S/36 הוותיק שלה - פרש לגמלאות לאחר שירות עתיר יזע מסור ורב שנים. לאחר שאיחסן בזכרונו שמותיהם של 300,000 מאורחיו החשובים ביותר של המלון במשך 30 שנה - על כתובותיהם, ימי ההולדת שלהם, תשלומיהם והעדפותיהם האישיות, נותק ממנו זרם החשמל.

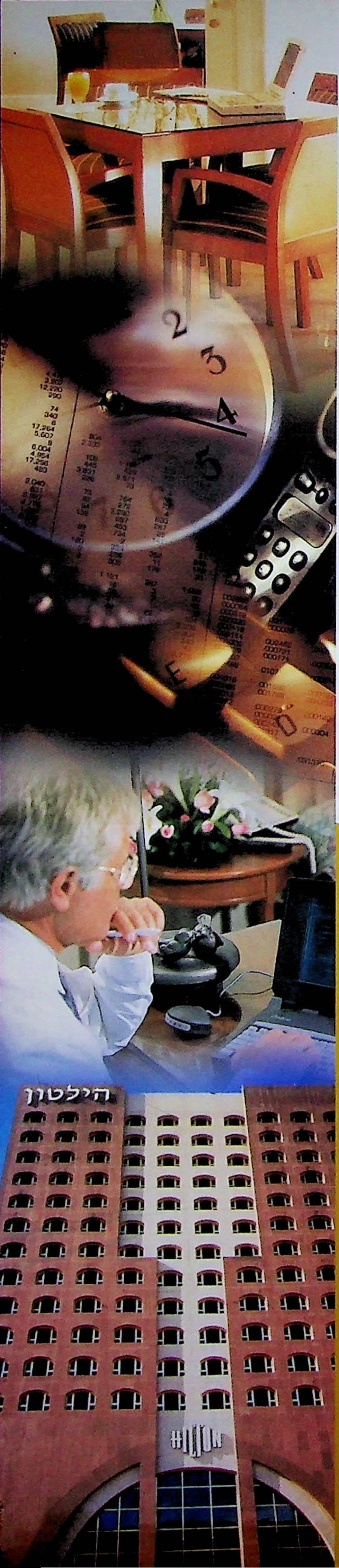


במקום "פרונטי" החמים והשמנמן (כמעט טונה משקלו) נכנס לשירות "COOL" - מחשב שרת Compaq ProLiant 2500 עם מעבד פנטיום פרו של אינטל במהירות 200 מגהרץ. השרת החדש שוקל 10 ק"ג בלבד, והוא אוגר בזכרונו לא רק את תוכנת האורחים המועדפים של הילטון. כל מערכת הנהלת החשבונות, רכש, מלאי, שיווק, שכר ותקשורת לחו"ל נכנסים לגופו הצנום, ועדיין מרבית הקיבולת שלו נשארת פנויה. ב- COOL - מחשב שנות ה- 2000, משתמשים בו-זמנית 250 מעובדי המלון.



"אמינות הציוד מאוד חשובה עבורנו ואפילו קריטית. אנו צריכים מערכות אמינות ביותר עם כמה שפחות 'נפילות' וכשל מערכות."

שמעון בראון, הילטון



COMPAQ

עם הפנים לאיש העסקים

בשנת 97 הסתיים פרוייקט עולמי במלונות הילטון, בו הותקן קו למודם בכל חדר בתקני RJ 45/11 וגם בתקן BT. זאת תוך מחשבה על הנדסת אנוש כמו מיקום השקעים בחדרים וגובהם על הקיר. תשתיות תקשורת הוקמו גם באולמות הארועים.

בשלבי ניסוי נמצאת גם התקנת מערכת אינטרנט לכל חדר באמצעות הטלויזיה, כאשר כל אורח יוכל לקבל את הדואר האלקטרוני שלו לכתובת שתוקצה לו, לגלוש ב- WWW וכו' בחדרו.

לרשות איש העסקים עומדים שירות PAY TV ממוחשב, מערכת בקרת אנרגיה ממוחשבת ומיני בר ממוחשב. לדלת יש מנעול אלקטרוני עם כרטיס אלקטרוני, המאפשר לדעת בדיוק את פעולות המנעול תוך בקרה על כניסות ויציאות לחדר. זה מגביר את הבטיחות בחדרים ומהווה בהחלט שירות נוסף לטובת הלקוח.

שמעון בראון מציין, כי מאז שנכנסה מערכת דואר קולי לשימוש בהילטון, חדלו תלונות על אי קבלת הודעות.

במסגרת השירות לאנשי עסקים קיים במלון מרכז המספק שירותי משרד לאורחים: שיגור דואר אלקטרוני, פקס, אינטרנט, שכירת טלפון סלולרי ועוד. איש העסקים יכול לקבל בהילטון את כל הדרוש לו: הדפסת מסמך, צפייה במסוף שערי בורסה של רויטרס ועוד. לרשות האורחים גם מחשבים לעבודה עצמאית, עם מגוון מערכות הפעלה ותוכנות - "הכל כדי שהאורח ירגיש שזה המשרד שלו", אומר בראון.

כאמור, במלונות הילטון בירושלים ובתל-אביב ניתן להקצות קו ISDN לכל חדר ולרשות אנשי עסקים עומד גם מודם ISDN במרכז העסקים.
בחדרי הישיבות ניתן לקיים ועידות וידאו, כאשר יש סיב אופטי מהילטון תל-אביב למרכז הלוויינים בעמק האלה.

שותפים עסקיים

◆ **דורקום מחשבים (קומפיוטרלנד)**
ספק שרתי ומחשבי קומפאק

◆ **פידליו/מיקרוס**
תוכנה מרכזית

◆ **אורקל**
מסד נתונים מרכזי ביישום המבוצע ע"י צוות הילטון

◆ **Epson, HP**
מדפסות

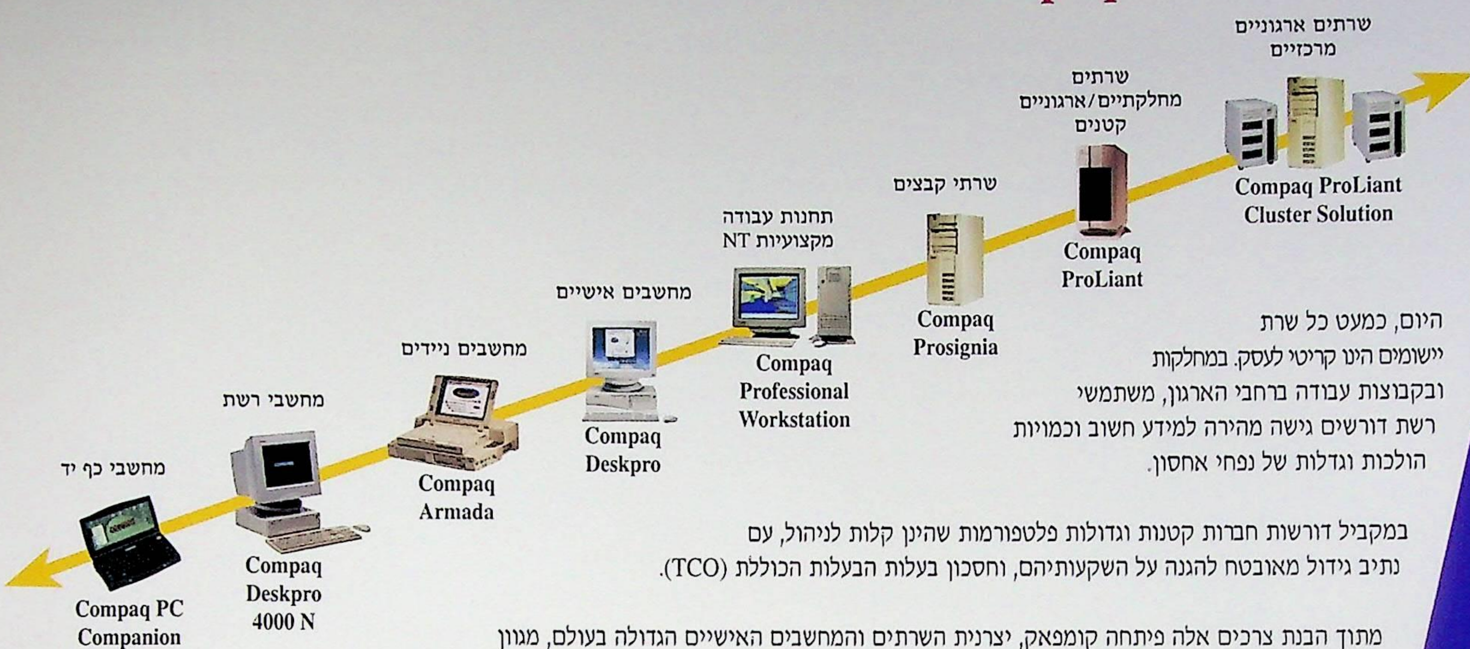


"קומפאק מרחיבה את שותפויותיה העסקיות למען הלקוחות עד לרמה הארגונית הגבוהה ביותר."

גיל רוזנפלד, קומפאק

COMPAQ

משפחת מחשבי Compaq



היום, כמעט כל שרת יישומים הינו קריטי לעסק. במחלקות ובקבוצות עבודה ברחבי הארגון, משתמשי רשת דורשים גישה מהירה למידע חשוב וכמויות הולכות וגדלות של נפחי אחסון.

במקביל דורשות חברות קטנות וגדולות פלטפורמות שהינן קלות לניהול, עם נתיב גידול מאובטח להגנה על השקעותיהם, וחסכון בעלות הבעלות הכוללת (TCO).

מתוך הבנת צרכים אלה פיתחה קומפאק, יצרנית השרתים והמחשבים האישיים הגדולה בעולם, מגוון רחב של שרתים איכותיים ועתירי ביצועים, החל משרת רשת במחיר של מחשב שולחני, דרך שרתים מחלקתיים, ועד לשרתים ארגוניים בעלי טכנולוגיות יתירות, אמינות ואל-כשל.

בין יתרונותיהם של שרתי קומפאק: הטכנולוגיות העדכניות ביותר לקידום ביצועים, יכולת הרחבה, קלות שירות וניהוליות, ותכונות זמינות גבוהה.

השותפים לפרוייקט המיחשוב בהילטון

COMPAQ

קומפאק מחשבים הינה היצרנית הגדולה בעולם של שרתים ומחשבים אישיים, והכנסותיה בעולם הגיעו בשנת 1997 ל-24.6 מיליארד דולר. לאחר המיזוג עם חברת דיגיטל, תהיה קומפאק חברת המיחשוב השניה בגודלה בעולם.
קומפאק מציעה בארץ, באמצעות רשת של משווקים מורשים, מגוון רחב של פתרונות המבוססים על השרתים שלה, על כלי תוכנת רשת ומוצרי רישות, תחנות עבודה, מחשבים שולחניים, צגים ומחשבים ניידים.

Computerland

חברת "ComputerLand - דורקום מחשבים בע"מ" קיימת מאז שנת 1982.
החברה הינה הותיקה ביותר (מאז 1984) והגדולה כ- System Reseller של חברת Compaq. החברה מתמחה במתן פתרונות מיחשוב, ייעוץ אירגוני, הקמה ותמיכה ברשתות תקשורת מסוג Novell ו-Microsoft NT.
עם לקוחות החברה נמנים ארגונים מהגדולים בארץ.

ORACLE

אורקל ישראל הינה השלוחה של אורקל העולמית (Oracle) יצרנית התוכנות השניה בגודלה בעולם. אורקל סיימה את שנת התקציב 97 בהיקף מכירות של 5.7 מיליארד דולר. החברה נסחרה בשווי של 25 מיליארד דולר בבורסת נסדא"ק והינה החברה הגדולה בעולם בתחום תוכנות לניהול מסדי נתונים ומידע, מחסני נתונים ו-web.

מיקרוס פידליו

חברת "מיקרוס פידליו" היא חברת התוכנה הגדולה בעולם העוסקת בפיתוח ושיווק פתרונות מיחשוב לענף האירוח. מרכז הפיתוח העולמי של החברה הוקם בישראל לפני כשלוש שנים.
מספר התקנות החברה עולה על 7,000 ומוצריה משווקים ונתמכים בלמעלה מ- 110 מדינות בעולם וביותר מ- 40 שפות שונות. ל"פידליו" חוזים עולמיים עם כ- 65 רשתות בינלאומיות, ביניהן רשתות הילטון ואחרות.

HILTON

מילון אל-כשל למחשבים

◆ Failure Management
מניעת תקלות, התמודדות עם תקלות, התאוששות אחרי תקלה - תכונות חשובות בכל שרת, אותן ניתן למצוא בשרתי קומפאק.

◆ Redundancy - יתירות
שכפול של אביזר כדי למנוע נפילת המערכת במקרה תקלה באביזר זה.

◆ RAID - "מערך יתיר של דיסקים"
מערכת של שני דיסקים ומעלה המאפשרת יצירת תמונת נתונים הנרשמת בכל הדיסקים, להבטחת שלמות המידע כולו גם אם אחד הדיסקים מתקלקל.

◆ Removable Disk - דיסק שליף
דיסק הנשלף בקלות מהמחשב בזמן פעולתו (בניגוד לדיסק קבוע במחשב), במקרה של תקלה או החלפה לדיסק בעל נפח גדול יותר, ללא צורך לכבות את המחשב.

◆ Hot-plug PCI - כרטיס שליף
יתרון טכנולוגי חשוב המאפשר תיקון ועדכון של חומרת הלקוח ללא כיבוי המחשב.

◆ Pre-Filure Alert
התרעה מוקדמת לפני נפילה.

◆ Pre-Failure Warranty - "אחריות טרום-כשל"
אחריות על רכיב גם אם לא התקלקל, כשמתקבלת התרעה על כי חרג מהפרמטרים המקובלים.

◆ Recovery - התאוששות
החזרת מערכת למצב הפעלה יציב לאחר תקלה או נפילת מתח.

◆ On-Line Recovery
התאוששות מקוונת, המתבצעת אוטומטית ללא התערבות המשתמש או מנהל המערכת.

◆ On-Line Spare
חלק הנמצא במקוון אך לא עובד, ונכנס לפעולה כשהחלק השני לא עובד.

◆ Backup - גיבוי
העתקת תוכניות או קבצים שנוצרו ע"י המשתמש, כדי להבטיח את שמירתם.

◆ שליטה מרחוק
ניהול ותפעול מחשבים מרחוק דרך הרשת, כדי לחסוך זמן וכסף.

◆ Intelligent Manageability - ניהוליות נבונה
טכנולוגיה יחודית של קומפאק המאפשרת למנהל המערכת לשלוט מעמדה אחת על מצאי השרתים והמחשבים, תצורה וקבלת התרעות בטרם תקלות.

◆ Total Cost of Ownership - TCO
עלות בעלות כוללת - מדד הבודק עלות מערכת מיחשוב לאורך תקופת חייה, כולל תיקונים, שדרוגים, הטמעה והדרכה. מחיר החומרה מהווה רק 25 אחוז מעלות הבעלות הכוללת.



COMPAQ

דורן תקשורת